

Dia a dia



Susto em Vila Velha

A demolição de um prédio para a construção da alça da Terceira Ponte deixou marcas na parede de um imóvel vizinho, que abriga quatro famílias. ■ PÁG. 10 ■

O que os visitantes sofrem

1

Recepção "calorosa"

Principalmente para quem chega de avião, as portas de entrada do Estado beiram o constrangimento. No aeroporto, que sofre com sucessivas promessas adiadas de reformas, não há ar refrigerado, e a infraestrutura, como estacionamento e banheiros, deixa muito a desejar. As melhorias só devem ser instaladas no final deste semestre.

Se o turista vier de ônibus ou de carro, vai enfrentar estradas não-duplicadas, onde o risco de acidentes é maior e o tempo para chegar, também. A duplicação do primeiro trecho da BR 101 Sul, por exemplo, só ficará pronta em dois anos, segundo o governo federal

2

É hora de dar tchau

A cidade dorme cedo. De madrugada, os garçons de bares e restaurantes, mesmo dos mais "bombados" e na alta estação, já passam de mesa em mesa, por volta da 1h30, avisando que a cozinha está para fechar e, no máximo às 2h, anunciam que é hora de o cliente "dar tchau". E o comunicado acontece em meio a cadeiras já suspensas e funcionários varrendo o seu pé. As únicas opções para a fome da madrugada pós-balada acabam sendo uma rede de fast-food e algumas poucas lanchonetes que ficam abertas até mais tarde. Se o turista resolver pegar um ônibus ao voltar para o hotel, corre o risco de ficar na rua: o transporte, mesmo no verão, só funciona regularmente até meia-noite; depois disso, só dá para contar com o bacurau, que passa apenas pelas principais avenidas, e a cada hora. A promessa de um transporte para a balada não saiu do papel

3

Avenida o quê?

Não é fácil chegar onde se quer no Estado. O capixaba tem uma dificuldade enorme em dar orientações sobre trajetos. Ele nunca sabe nome de ruas ou avenidas e utiliza pontos de referência desconhecidos para o turista. Quando pedem sua ajuda, ou ele diz logo de cara que não sabe explicar o endereço ou até faz um esforço para ser prestativo e simpático, mas não consegue ser preciso nas informações. Em outra língua, então, nem pensar! Além disso, faltam placas informativas, e os taxistas, em geral, são pouco treinados para dar indicações

Turista: "Como eu chego à Avenida Nossa Senhora da Penha?"

Capixaba: "Ah, você vai reto por aqui, até lá no final, e depois (para para pensar) ...depois você vai ver uma senhora vendendo pastel, e é lá que você entra à direita. Qualquer coisa pergunta lá na frente de novo".

4

Verão ou canteiro de obras?

"Vai ficar pronta até o verão". Quantas vezes já não ouvimos um gestor municipal prometer que a obra na orla será concluída até a chegada da alta temporada? E a novela se repete todo ano: obras, que são adiadas por vários meses, correm a pleno vapor justo no verão. Reforma de calçamento, troca de piso, mudança na iluminação, tratores, buracos. É muito desvio para fazer. Na Serra, há serviços em andamento na orla de Manguinhos; e em Vitória, ainda está em curso a interminável obra da revitalização do calçamento. Mas para o verão que vem fica pronto, garante o município. Em Marataízes, no Sul do Estado, outro exemplo: as obras de contenção da erosão estão acontecendo agora

5

Praia "falta tudo"

Antes de vir ao Estado, o turista deveria receber um aviso: apetrechos de praia como guarda-sol e cadeira são fundamentais para curtir um dia de sol. Não quer ficar sem a cervejinha à beira mar? É melhor dar uma de farofeiro mesmo e levar de casa o isopor ou a caixa térmica, afinal, os quiosques foram varridos das praias. Nunca se ouviu falar tanto em Superintendência de Patrimônio da União (SPU) - o "choque de ordem" do órgão fez com que praias como Manguinhos, na Serra, ficassem sem nenhum estabelecimento. Rara, também, é a praia com chuveiros e banheiros - em Vila Velha, eles estão sendo instalados durante o verão: mais um exemplo de obra na alta estação



7

Tem, mas acabou

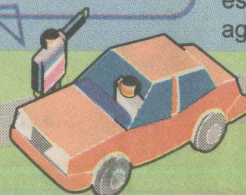
Você não fica irritado quando leva um tempão decidindo o que vai pedir no cardápio de um restaurante e é surpreendido pelo garçom dizendo que já acabou? E nem adianta fazer cara de cachorro faminto embaixo de chuva, porque também vai ouvir aquela resposta-padrão:

6

Domingo é para descansar

Não há muitas opções para o turista no domingo. Ele pode ir à praia ou à igreja, já que locais de visitação, como os museus, costumam ficar fechados. Se for fazer um churrasco, então, é melhor ir às compras antes, já que as portas dos supermercados agora ficam fechadas aos domingos - mesmo no verão e nos balneários. A decisão gerou polêmica e dividiu opinião de empresários, empregados e consumidores. Falou-se, inclusive, em fechar shoppings e padarias aos domingos, mas isso não pegou... ainda

"Acho que hoje não temos como servir, mas deixa eu consultar a cozinha". As justificativas para o problema demonstram o amadorismo: "a cozinheira ficou doente"; "a carne acabou na churrascaria"; "o fornecedor não entregou"... Esse tipo de problema acontece em qualquer lugar, mas no Estado, a julgar pelo número de reclamações, com muito mais frequência



Reclamações. Como quem vive no Estado, visitante tem dificuldade na área de serviços, por exemplo

Sete pecados do atendimento ao turista no Espírito Santo



O PAC – Padrão de Atendimento Capixaba – tem deixado a desejar em vários setores

DANIELLA ZANOTTI
dzanotti@redgazeta.com.br

■ Quase todo turista passa o ano inteiro sonhando com o dia em que vai sair de férias, e o Espírito Santo é um dos destinos escolhidos pelas belas praias e paisagens. Mas a forma com que o turista é recebido ainda deixa a desejar e tem características únicas, que acabaram dando origem ao chamado Padrão de Atendimento Capixaba (PAC).

A expressão vem sendo usada pela jornalista Lúcia Garcia, na coluna Victor Hugo, de A GAZETA. A questão foi abordada ao longo da última semana, gerando adesão entre os leitores do jornal. A discussão também foi parar em um fórum na internet, no portal *Gazeta OnLine*, que recebeu um número recorde de comentários (**confira alguns deles na página seguinte**).

As reclamações são diversas e vão desde a falta de infraestrutura na chegada a Vi-

tória – como no aeroporto, por exemplo –, até o mau atendimento no comércio em geral. O próprio morador do Estado também sofre ora com o desdém de um atendente, ora com as promessas de gestores municipais que sempre anunciam que tudo vai melhorar.

NÃO É FAVOR

Afinal, quem nunca entrou num bar, num restaurante ou numa loja e ficou parado à espera da boa vontade de um funcionário em atendê-lo? E quantas vezes parece que o atendente está fazendo um favor para você? Um simples bom dia ou boa tarde é um gesto de cortesia que muitos funcionários obviamente não se lembram de ter. E, claro, ele ainda se surpreende se, por acaso, o cliente reclamar de sua atitude.

Algumas situações chegam a ser até engraçadas, como quando garçons de bares e restaurantes começam a futucar o cliente depois da meia-noite, avisando que o estabelecimento está para fechar. Alguns nem se importam em varrer seu pé enquanto arrumam o lugar.

COMENTE NA WEB

E você? Já foi mal atendido em bares, restaurantes, hotéis, táxi, aeroporto, rodoviária ou lojas? Acesse www.gazetaonline.com.br/forum

CONTINUA
NA PÁGINA

4



BERNARDO COUTINHO

Ida ao cinema acaba em aborrecimento

■ O atendimento em uma rede de cinemas da Capital deixou a engenheira mecânica Gabriela Junqueira, 32 anos, irritada. Ela é de Campinas (SP) e costuma visitar o Estado durante as férias. Na última semana, a turista comprou, antecipadamente, ingressos para o concorrido filme *Avatar*. No dia da exibição, levou quatro crianças, entre elas o filho Pedro Paulo e o sobrinho Gabriel Varejão. Uma delas esqueceu a carteirinha de estudante em casa, e Gabriela enfrentou uma longa fila para trocar a meia-entrada por uma inteira, pagando a diferença. “Mas a atendente disse que não seria possível, porque isso era contra as regras do cinema e só devolveria o dinheiro. A gerente, grosseiramente, falou a mesma coisa. Parece que as pessoas estão fazendo um favor ao te atender”, reclama Gabriela.

De perder a fome

“Cadeira recolhida antes do lanche”

PAULO CEOTTO
46 anos, advogado

“Fui a uma lanchonete com uma amiga e a filha dela, por volta das 23h30. O lugar é um self-service de sanduíches em Vitória. Estava tudo frio e mal arrumado, mas resolvemos

encarar, já que a fome era grande. Foi só sentarmos, e começaram a recolher as cadeiras. Ainda nem havíamos começado a comer quando o gerente veio perguntar se pagaríamos com dinheiro ou cartão, pois queria adiantar o caixa. Ao tentar me servir novamente, todas as bandejas haviam sumido, e funcionários começaram a varrer o chão do nosso lado.”

De perder a paciência

“Atendimento no aeroporto é ruim”

CARLOS ANTONIO ULIANA
54, assessor do Sindicato dos Ferrovieiros

“Os funcionários do aeroporto devem trabalhar no limite do estresse, pois o atendimento é péssimo, não apenas do que diz respeito aos voos, mas também aos serviços oferecidos no local.

Esses dias, esperava meu filho, que vinha de Curitiba num voo marcado para chegar às 17h30, mas só que pousou às 19h30. Lá pelas 18h30, a tela indicava que o atraso seria de duas horas. Então, perguntei a uma funcionária, que me disse que o atraso seria, na verdade, de 1h40. Pedi para corrigirem a informação no sistema, para que parentes dos demais passageiros soubessem, mas o erro continuou na tela.”